communiquer sans violence

Coffre d'outils



Table des matières

Rédaction :
Mario Trépanier

Collaboration aux travaux :
Carole Labelle
Guylaine Lacombe
Maryse Bourdeau
Annie Noiseux

© Via l'anse

340, boul, du Havre, suite 103
Salaberry-de-Valleyfield,
Québec
J6S 1S6

Reproduction autorisée, avec mention de la source

Première édition en 1998
Entièrement revue et mise à jour en juin 2006
Dernière mise à jour en juin 2008

Le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Introduction

Si l'on pratique « œil pour œil, dent pour dent », le monde entier sera bientôt aveugle et édenté.

Mahatma Gandhi

Tous les êtres humains désirent être heureux, se sentir contents, fiers, émerveillés, avoir du plaisir. Aucun d'entre nous n'échappe pourtant à la souffrance, à la peine, à la peur ou à la colère, aux maladies, aux deuils et à la mort.

La qualité de nos relations avec les autres joue un rôle important dans notre capacité à surmonter nos difficultés et à soigner nos blessures. Parmi nos plus beaux souvenirs, les moments d'harmonie avec les autres occupent une place privilégiée. Se sentir plein de bienveillance envers quelqu'un est toujours associé au bonheur. Or, nos relations avec les autres sont parfois aussi une source d'insatisfaction et de frustration.

Il existe de nombreuses façons de répondre aux difficultés de l'existence. Certaines sont constructives alors que d'autres, comme la violence, sont destructives. La non-violence, c'est s'abstenir volontairement de recourir à cette voie pour surmonter nos difficultés.

Le présent coffre d'outils propose un ensemble de moyens non-violents pour surmonter nos difficultés. Il a été élaboré à partir de l'expérience de plusieurs centaines de personnes ayant travaillé à mettre fin à leurs comportements violents. Nous avons recueilli, au fil de leurs témoignages, les outils qu'elles ont employés afin de faire face à leurs difficultés, sans violence.

Nous présentons ici quelques-uns de ces moyens; ceux qui ont semblé être les plus utiles.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Le processus de la frustration

La violence trouve sa source dans l'attitude intérieure que nous adoptons lorsqu'un (…) différend se manifeste; si notre objectif est de l'emporter sur l'autre et non de rechercher avec l'autre une position commune, la violence s'introduit.

Albert Jacquart

Pour mieux comprendre la violence, il est utile de voir quelles étapes risquent de nous y conduire. Contrairement à ce que l'on croit souvent, la violence n'est pas un automatisme, un comportement qui se mettrait en action sans que nous ne puissions rien changer. Nous allons tenter de voir ici de quelle manière la violence se manifeste. Ce faisant, nous ferons également un premier survol des moyens dont nous disposons pour mettre en pratique la non-violence.

Première étape : Observation

Nous sommes constamment attentifs à ce qui se passe autour de nous. Nos sens perçoivent une grande quantité d'informations que nous décodons rapidement. Par exemple, à l'instant même, vous êtes concentrés sur le texte devant vous. Il suffirait par ailleurs d'un seul bruit ou d'un mouvement inhabituel près de vous pour que votre concentration se porte ailleurs. Un jeune enfant, devant ces mêmes lignes, ne verrait sans doute que des petits symboles mystérieusement alignés. C'est donc nous qui interprétons les événements, en fonction de notre histoire, de nos apprentissages et de nos perceptions.

Notre mémoire nous sert de guide pour interpréter ce qui se passe autour de nous et classer les informations selon qu'elles nous semblent participer, ou non, à satisfaire nos besoins. Ainsi, en lisant ces lignes, vous êtes peut-être en train de vous dire que c'est intéressant, ou encore que c'est ennuyant, que ça ne sert à rien, que c'est compliqué ou quoi encore ?

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Deuxième étape : Émotion

Lorsque nous percevons des informations que nous jugeons, à tort ou à raison, menaçantes pour notre bien-être, lorsque nous sommes insatisfaits ou frustrés, notre corps réagit immédiatement. Nous ressentons alors des émotions désagréables : peur, peine, impatience, haine ou colère, d'une intensité variable. Ces émotions agissent, en quelque sorte, comme une sonnette d'alarme de façon à ce que nous agissions pour retrouver un état de bien-être.

Troisième étape : Choix d'une stratégie d'action

Nous choisissons alors, parmi les stratégies d'action que nous connaissons, celle que nous croyons être la plus appropriée de façon à rétablir notre bien-être. Certaines sont constructives, d'autres non. Par exemple, si, en ce moment même, survient un grand bruit à l'extérieur et que vous êtes inquiets, il pourra être constructif de se lever et d'aller voir de quoi il s'agit. En revanche, demeurer assis et se dire que ce n'est pas grave tout en continuant à être inquiets ne serait pas une stratégie constructive. Pas plus que ne le serait le fait de se plaindre du « quartier trop bruyant », ou d'une quelconque fatalité : « chaque fois que je veux me reposer, c'est pareil; jamais moyen d'être tranquille ! ».

Quatrième étape : Action

Nous mettons en application la stratégie qui nous semble être la plus appropriée.

Cinquième étape : Réévaluation

Nous évaluons ensuite l'impact de notre action sur la satisfaction de nos besoins. Nous avons cependant parfois tendance à ne tenir compte que des résultats immédiats de notre action. Il arrive également qu'on ne tienne pas compte des effets sur les autres ou que l'on ne sache pas les reconnaître. C'est ce qui arrive, par exemple, lorsqu'on tente de justifier des gestes violents en se disant : « l'autre l'a mérité, il l'a cherché ! ». Nous refusons alors de prendre conscience des effets possiblement dévastateurs de la violence sur l'autre et sur la relation. Notre évaluation est donc incomplète et fausse.

Nous allons aborder dans les pages qui suivent chacune des étapes du processus de la frustration, de même que les stratégies d'action constructives et non-constructives.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Tableau I

Le processus de la frustration



Observation de la situation

Frustration d'un désir, d'une attente, d'un besoin; insatisfaction

↓

Émotion

Colère, peur, déception, peine, jalousie, impatience…

↓

Choix d'une stratégie d'action

Stratégies constructives	Stratégies non-constructives

↓

Action

Mise en œuvre de la stratégie choisie

↓

Réévaluation

Appréciation de l'impact de l'action sur la satisfaction du besoin
Évaluation des conséquences

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Observer les situations

L'éclat du soleil n'est jamais obscurci par les nuages qui le dissimulent à nos yeux.

Matthieu Ricard

Des attentes déçues

Nous nourrissons à l'égard des autres bon nombre d'attentes plus ou moins conscientes. Nous nous attendons à ce que les autres agissent de telle ou telle manière, conformément à la fonction ou au rôle que nous leur attribuons et en présumant que c'est, en quelque sorte, leur *devoir* d'agir ainsi.

Les conflits concernant les tâches domestiques ou la jalousie sont des exemples de difficultés liées à des attentes envers les autres. On s'attend à ce que l'autre se charge de *telle* tâche et l'accomplisse de *telle* manière; que l'autre se comporte envers autrui de *telle* façon et envers nous de *telle* autre façon…

Outil suggéré

Lorsque je suis déçu ou choqué par le comportement de quelqu'un, je peux prendre le temps de réfléchir un peu avant d'agir et me poser quelques questions :

- Est-ce que mes attentes sont réalistes ?
- Tiennent-elles compte de la volonté, de la capacité, des droits ou de la disponibilité de l'autre ?
- Est-ce quelque chose que je peux faire par moi-même, ou obtenir d'une autre manière ?

Des désirs frustrés

Il arrive également que nous attendions des autres qu'ils satisfassent nos désirs et même qu'ils devinent nos désirs, sans qu'on ait besoin de le leur formuler.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Il est irréaliste de croire que les autres peuvent deviner nos désirs et nos attentes, pour la simple raison qu'ils ne sont pas *nous*, qu'ils ont un vécu et une histoire différente. Il est également irréaliste de croire que les autres sont obligés de satisfaire nos désirs, nos attentes ou nos demandes. Ils ne le feront, évidemment, que s'ils en sont capables, et à condition qu'ils le désirent et que notre demande soit claire.

Des malentendus

Il peut également arriver que la communication avec l'autre soit faussée par une perception erronée, une mauvaise compréhension du comportement de l'autre. Il peut arriver que nous nous fassions des idées sur la situation et que ces idées soient, en réalité, complètement fausses.

Outil suggéré

Au lieu d'interpréter injustement les attitudes ou les propos de l'autre personne, je peux clairement lui demander ce qui l'anime et la motive. Je peux demander des précisions sur le sens de ses propos ou de ses actions. Une autre façon d'y arriver est de lui faire part de nos percpetions et de lui demander si c'est réellement ce qu'elle voulait communiquer.

Des préjugés

Un préjugé, c'est une façon de mettre une étiquette, généralement négative, sur une personne, et de ne voir cette personne qu'à travers cette vision réductrice. Communiquer avec l'autre dans ces conditions n'engendre généralement que de l'incompréhension et des conflits.

La tendance à chercher, et à désigner un coupable, lorsque nous sommes frustrés semble parfois être une façon rapide de vouloir régler un différend. Mais, en attaquant directement la personne, son image, sa valeur, son estime d'elle-même, nous risquons de susciter des attitudes défensives, ce qui ne rendra certainement pas cette personne mieux disposée à nous venir en aide.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Des stéréotypes

Un stéréotype, c'est un préjugé envers une personne à partir de l'appartenance de cette personne à un groupe social en particulier. Par exemple, croire que *les femmes* (donc toutes les femmes) sont trop émotives, illogiques ou frivoles; que *les hommes* (donc tous les hommes) sont insensibles, durs et violents, relève du préjugé. Plusieurs groupes sociaux font ainsi l'objet de croyances stéréotypées, selon l'âge, l'origine culturelle, l'orientation sexuelle, la classe sociale.

La question n'est pas de savoir ici s'il y a, ou non, des traits plus spécifiques à certains groupes sociaux, mais de se souvenir que chaque personne est unique et ne saurait se réduire à un stéréotype; que les êtres humains sont complexes. Les stéréotypes ont le même défaut que les préjugés; ils limitent notre capacité de réfléchir par nous-mêmes. Une grande partie des injustices et des violences commises dans le monde ne sont souvent que le résultat de l'escalade de conflits engendrés ou amplifiés par des préjugés et des stéréotypes.

Outil suggéré

Au lieu de juger **la personne**, identifier plutôt **le comportement** que nous jugeons inacceptable. Toutes les insultes du genre « épais », « imbécile », « égoïste » et autres sont des étiquettes négatives. En réalité, une personne peut poser un geste égoïste à un moment donné et faire preuve de grande générosité à d'autres moments.

Des injustices et des violences

Par ailleurs, nous sommes parfois confrontés à de réelles injustices, de même qu'à la violence des autres. Répondre à l'injustice ou à la violence par d'autres violences est-il une bonne stratégie? N'y a-t-il pas des moyens plus efficaces et plus justes de faire valoir nos droits ou ceux des autres?

La non-violence n'est pas une invitation à demeurer passif devant l'injustice et la violence. Elle est plutôt une recherche de solutions mieux appropriées aux situations. Elle nous inviter à éviter d'être soi-même *contaminé* par la violence et de s'enfermer dans les rôles de victime, d'agresseur ou de sauveur.

Reconnaître mes émotions

Contrairement à la croyance populaire, il n'y a pas de danger à nous laisser guider par nos émotions. Au contraire. Nous fier à elles nous assure de faire des choix pertinents qui tiennent compte de l'ensemble de notre personne.

Michelle Larivey

Un peu à la manière des sens (la vue, l'ouïe, l'odorat, le goût et le toucher) qui nous informent de la réalité **physique**, les émotions sont des expériences qui nous informent de la réalité **psychique**. Nous ressentons constamment des émotions.

Souvent, nous n'y sommes attentifs que lorsqu'elles sont très intenses, subites ou déplaisantes. Les émotions nous permettent d'être informés du degré de satisfaction de nos besoins et d'en tenir compte. Il est donc important de prendre le temps de les ressentir et de les reconnaître. Nos émotions sont l'indice de la satisfaction, ou de l'insatisfaction, de nos besoins.

Lorsque nos émotions traduisent de l'insatisfaction, elles sont pénibles à ressentir. Nous risquons alors d'être tentés de s'en couper et de ne pas en tenir compte. Pourtant, ces émotions inconfortables sont importantes. Elles nous révèlent que quelque chose ne va pas; que nos besoins ne sont pas comblés. En tentant de nous couper d'une émotion, nous risquons de la transformer en malaise physique : agitation, tics, énervement, nervosité, fatigue, tensions...

Nous risquons également de confondre nos émotions avec les jugements que nous portons sur les gestes des autres. C'est ce qui arrive, par exemple, quant on dit qu'on se sent délaissé, exclu, trahi, trompé, maltraité, rejeté, abandonné, négligé… Nous faisons reporter la responsabilité de nos émotions sur les autres.

Outil suggéré

Plusieurs émotions peuvent survenir suite à un seul événement. Pour chacune, se laisser le temps de la ressentir, de la reconnaître et d'en comprendre le sens, la signification, le message.

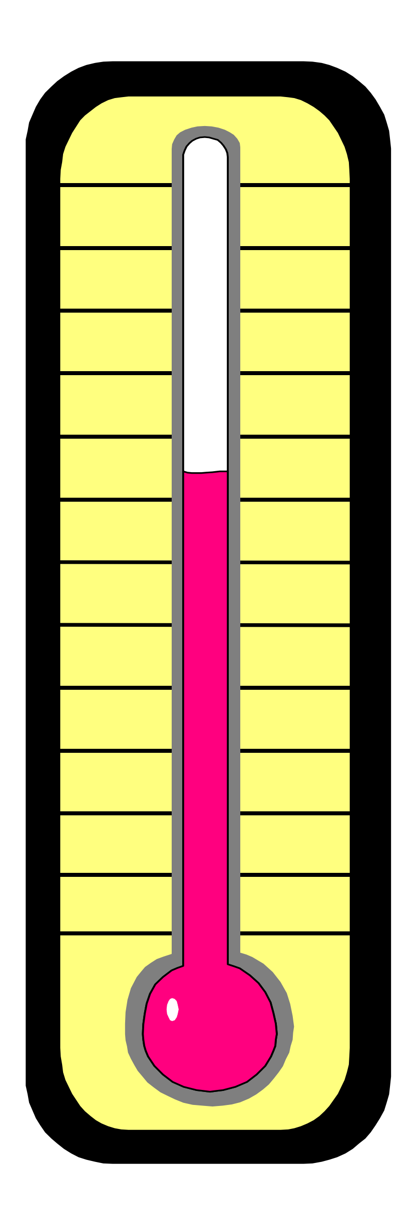
©Via l'anse. Reproduction autorisée

Tableau II

Reconnaître mes émotions

Bien-être

Amical
Amoureux
Amusé
Aventureux
Attentif
Calme
Confiant
Content
De bonne humeur
Émerveillé
Ému
En harmonie
En paix
Espiègle
Fier
Heureux
Joyeux
Plein d'amour
Soulagé
Tendre
Touché



Mal-être

Amer
Avoir de la peine
Avoir peur
Choqué
Coupable
Déçu
Découragé
Dégoûté
En colère
Ennuyé
Enragé
Exaspéré
Haineux
Honteux
Impatient
Jaloux
Mal à l'aise
Malheureux
Maussade
Mécontent
Soucieux
Terrifié
Triste

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Gérer mon impulsivité

Je ne vois pas d'autre issue : que chacun de nous fasse un retour sur lui-même et extirpe et anéantisse en lui tout ce qu'il croit devoir anéantir chez les autres. Et soyons bien convaincus que le moindre atome de haine que nous ajoutons à ce monde nous le rend plus inhospitalier qu'il n'est déjà.

Etty Hillesum

Réfléchir avant d'agir

Réagir aux situations stressantes de façon impulsive offre parfois des avantages évidents, lorsque, par exemple, il y a urgence ou danger immédiat. Par exemple, réagir de façon impulsive est utile pour éviter une collision ou empêcher un enfant de débouler un escalier.

Dans la plupart des situations difficiles que nous rencontrons, la vitesse de réaction n'est cependant pas nécessaire. Par exemple, lors d'un conflit, il peut arriver que nos émotions soient si intenses qu'on ressente un sentiment d'urgence. Réagir de façon impulsive dans ce genre de situation peut cependant souvent être nuisible, car cela nous empêche de prendre le temps qu'il faut pour réfléchir convenablement à la situation et de faire des choix constructifs. En réalité, l'urgence n'est pas de régler le conflit tout de suite, mais plutôt de prendre soin de soi. Pour y arriver, mieux vaut pouvoir compter sur notre capacité de jugement. Or, plus l'émotion est intense, plus il est difficile de réfléchir, d'où l'importance de se donner un peu de temps pour retrouver toute notre capacité de jugement.

Outil suggéré

J'imagine un thermomètre, sur une échelle de –10 à 10. Disons que le degré 10 représente l'état de bien-être le plus puissant que j'ai ressenti dans ma vie; que le degré -1 représente une très faible frustration et que le degré -10 représente la plus grande frustration de ma vie.

- À quel degré se situe, pour moi, la zone dangereuse ?
- À quel degré dois-je me retirer pour prendre le temps de me calmer ?

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Outil suggéré

De façon préventive, prendre plusieurs fois par jour le degré de mon bien-être ou de ma frustration. Après tout, je m'informe régulièrement du temps qu'il fait à l'extérieur. Pourquoi ne pas prendre le temps d'être attentif à ma propre *météo* ?

Prendre quelques minutes par jour pour me demander intérieurement comment je vais :

- Comment je vais physiquement : ai-je des douleurs ? Des tensions ? Suis-je nerveux, agité, stressé, fatigué ? Suis-je plein d'énergie, calme, en paix, reposé ?

- Quelles sont les émotions qui m'habitent en ce moment : suis-je triste, inquiet, maussade, impatient, ennuyé, en colère, amer ? Suis-je heureux, fier, joyeux, confiant ?

Ce temps d'introspection me permet de me connaître davantage et de faire le point sur ce que je vis.

Dès que j'atteins le degré –1, je prends le temps de faire le point pour choisir une stratégie pouvant m'aider à retrouver un état de bien-être.

Lors d'un conflit, je peux ainsi être particulièrement vigilant, de manière à pouvoir contrôler mon impulsivité. En cas de besoin, je peux, par exemple, dire à la personne : « J'ai besoin d'un peu de temps pour réfléchir à tout ça », ou encore, « Ce que tu me dis me touche beaucoup et je veux prendre le temps de bien te répondre. C'est pourquoi j'ai d'abord besoin de me calmer et d'y penser. Dès que je serai plus calme, je serai prêt à ce qu'on s'en parle ».

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Identifier mes besoins

J'ai constaté à maintes reprises qu'à partir du moment où les gens parlent de leurs besoins plutôt que des torts des autres, il devient beaucoup plus facile de trouver des moyens de satisfaire tout le monde.

Marshall B. Rosenberg

À la naissance, nous sommes totalement dépendants des autres pour combler nos besoins. Nous apprenons, avec le temps, à assumer la responsabilité de nos besoins et à développer des moyens de les satisfaire. Cet apprentissage peut se poursuivre durant toute notre vie. En faisant appel à nos talents et à nos qualités, nous avons la capacité d'adapter nos actions aux divers contextes de l'existence.

Nous avons tous un grand nombre de besoins. Certains sont directement reliés à la **santé physique**, comme boire et dormir. D'autres sont reliés à notre **santé psychique**. La souffrance apparaît dès que certains besoins sont insatisfaits. Elle joue donc un rôle important, celui de nous rappeler d'agir pour nous maintenir en vie et pour évoluer.

Nous confondons souvent nos besoins, nos désirs et nos attentes. Ainsi, nous avons tous **besoin** de nourriture et pour combler ce besoin, nous pouvons avoir le **désir** de manger *ceci*, ou encore *cela*. Il nous arrive cependant de confondre le besoin et le désir, ce qui limite notre capacité d'action. Par exemple, dans une situation où les enfants font du bruit dans la maison, on peut avoir le **désir** qu'ils soient silencieux. En y réfléchissant en termes de **besoin**, on pourrait se rendre compte de notre besoin de calme ou de repos. En reformulant le problème sous l'angle des besoins, les possibilités d'action sont généralement beaucoup plus vastes.

Quelle que soit la difficulté qui se présente à nous, il est toujours possible de la reformuler sous l'angle de la question des besoins. Dans la communication, cet outil est d'autant plus aidant qu'il permet de s'exprimer clairement, sans juger l'autre. Il est évidemment plus facile d'entendre : « j'ai besoin d'affection » que « c'est pas avec ton travail que t'es mariée!».

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Outil suggéré

Lorsque je suis tendu, irrité, en colère : respirer profondément et choisir de n'agresser personne. Décider de prendre un **temps d'arrêt**.

Informer l'autre : Je dis alors à l'autre que j'ai besoin d'être seul et que je vais revenir dans environ vingt minutes.

Me retirer : Je peux, par exemple, prendre une marche ou me retirer dans un endroit où je pourrai être seul. Une activité physique comme la marche peut m'aider à faire diminuer mes tensions. Il suffit de trois ou quatre respirations conscientes pour reprendre le contact avec nous-même. Durant ce temps d'arrêt, je peux alors écrire ou simplement me parler.

M'observer

- Une fois seul, j'observe ce qui se passe dans mon **corps** : mes muscles sont tendus; mon cœur bat vite…
- Je demeure en contact avec mes **émotions** : colère, haine, peur, peine, inquiétude, honte, panique, rage, crainte…
- J'observe mes **pensées**; elles me ramènent à la façon dont j'ai perçu l'événement : je ne vois probablement que les torts de l'autre; je juge l'autre et trouve inacceptable son comportement; je lui reproche de ne pas se conduire comme je le voudrais…
- Je cherche alors lequel, ou lesquels de mes **besoins** sont insatisfaits (besoin d'amour, de détente, de calme, de repos, de chaleur, de compréhension, de confiance, de sécurité, de soutien, d'écoute, d'intimité, de tendresse, de nourriture, d'abri...).

En **conclusion**, « Je suis en colère parce que j'ai besoin de ....…………..…… ». En faisant l'exercice, je me redonne du pouvoir; je cesse d'être victime et j'assume la responsabilité de ce que je vis.

Combler mon besoin : J'identifie ce que je pourrais faire de constructif pour combler mon besoin.

Me préparer à en parler à l'autre : J'essaie de voir comment je pourrais faire connaître à l'autre mes sentiments et mes besoins; comment je pourrais lui faire une demande précise et sans exigence.

Je suis alors prêt à reprendre la communication, au moment où l'autre sera disponible.

Si ma colère persiste, malgré ce temps d'arrêt, je pourrai continuer ma réflexion (en informant l'autre) et, possiblement, en parler à quelqu'un qui n'est pas directement concerné par le problème et qui m'écoutera avec bienveillance, sans entretenir, ni nourrir ma colère, afin de m'aider à trouver une solution.

Tableau III

Identifier mes besoins

Besoins physiologiques

Abri
Air
Eau
Mouvement, exercice
Nourriture
Sécurité
Repos, sommeil
Contact physique
Soins

Besoins d'ordre affectif

Affection
Acceptation
Appartenance
Communication
Compréhension
Confiance
D'aider, de contribuer
Écoute
Harmonie
Intimité
Reconnaissance
Respect
Soutien

Besoins reliés à l'estime de soi

Accomplissement
Action
Affirmation
Apprendre
Comprendre
Connaissance de soi
Créativité
Espoir, confiance
Évolution
Liberté
Respect de soi
Responsabilité, utilité
Solitude, introspection

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Choisir une stratégie

Pour franchir le gouffre du regret et de la tristesse, (…) pour ne pas sombrer dans une honte paralysante, l'être doit exercer une compassion sans bornes et une bienveillance à toute épreuve envers lui-même.

Guy Corneau

Comme nous l'avons vu plus haut, lorsque nous faisons face à une difficulté et que nous ressentons de la frustration, nous choisissons une stratégie d'action de manière à rétablir notre état de bien-être et, lorsque c'est possible, en éviter la répétition.

Nous possédons la capacité de trouver la meilleure solution possible aux difficultés de l'existence. Demeurer en contact avec l'émotion désagréable, respirer consciemment et réfléchir peuvent nous permettre de bien identifier notre besoin et de trouver rapidement un moyen d'action. Nous risquons cependant parfois de faire fausse route, soit parce que nous restons uniquement centrés sur ce qui a causé notre frustration, soit parce que nous ne voyons que ce qui fait obstacle à la réalisation de notre besoin, soit parce que nous ne prenons pas le temps de demeurer en contact et de ressentir certaines émotions.

Lorsque la solution à un problème complexe ne nous apparaît pas spontanément, nous avons la possibilité de faire des recherches pour découvrir de nouvelles stratégies. Peu importe la difficulté rencontrée, on peut toujours être sûr que d'autres êtres humains l'on vécue avant nous. Certains auront donc trouvé des solutions qui pourraient nous aider. Au lieu de nous isoler, il est donc préférable de faire appel à la sagesse des autres.

Le choix d'une stratégie est souvent déterminé par nos habitudes et peut se faire sans que nous en ayons pleinement conscience, par automatisme. Face à un même type d'événement, nous avons tendance à réagir toujours de la même manière. La première étape pour modifier une habitude consiste donc à prendre conscience de notre capacité à faire d'autres choix. C'est ce que nous permet le **temps d'arrêt**.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Stratégies non-constructives

Quelle chose merveilleuse serait la société des hommes, si chacun mettait de son bois sur le feu, au lieu de pleurer sur ses cendres.

Alain

Nous avons divisé ici les stratégies d'action en deux groupes. Nous avons appelé le premier groupe celui des stratégies constructives, et l'autre, celui des stratégies non-constructives. Nous avons déjà abordé certaines des stratégies constructives (temps d'arrêt, identification de nos besoins, distinguer la personne de ses comportements, questionner nos attentes, etc.). Nous verrons également plus loin d'autres stratégies constructives. Mais arrêtons-nous d'abord un instant sur ces stratégies que nous qualifions de non-constructives.

Évitement

Éviter de faire face au problème; faire comme s'il n'existait pas; croire que les choses vont s'arranger d'elles-mêmes; remettre à plus tard.

C'est une stratégie qui peut paraître séduisante, car elle nous permet d'évacuer momentanément la souffrance. Cependant, comme nous n'agissons pas sur le problème, il y a de fortes chances pour qu'il se maintienne et se reproduise. En maintenant cette stratégie, nous risquons donc d'accumuler des tensions importantes.

Passivité

Chercher à éviter tout conflit; se taire sous l'impulsion de la peur de déplaire ou de la peur d'être agressé.

Nous essayons ainsi de satisfaire notre besoin de sécurité, de même que des besoins d'ordre affectif, en niant cependant d'autres besoins, en particulier notre besoin d'autonomie. Par ailleurs, comme nous ne sommes jamais responsables des comportements des autres, cette stratégie ne nous permet pas d'assurer véritablement notre sécurité, ni généralement d'être aimés pour ce que nous sommes. Nous risquons donc de ne vivre que davantage de frustrations et d'avoir du mal à reconnaître et à faire valoir nos droits.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Agression

Forcer l'autre à combler notre désir; forcer l'autre à ne plus répéter le comportement désigné comme étant la cause de notre frustration.

Lorsque nous sommes frustrés et que nous agressons les autres, nous cherchons à les forcer à combler nos désirs. Cette stratégie a parfois l'avantage de nous permettre de relâcher rapidement certaines tensions. Il se peut également que les autres se plient à nos exigences et que nous en retirions des privilèges à court terme. À long terme, la violence n'est jamais rentable; elle ne nous permet pas de satisfaire nos besoins de sécurité, d'affection, d'harmonie, d'estime ou de confiance. Pour ceux qui la subissent, la violence cause toujours des blessures, physiques ou psychologiques.

Il arrive également que nous cherchions à blesser les autres en désirant les punir des torts que nous leur attribuons. Dans ce cas, la rancune et le désir de vengeance peuvent durer indéfiniment. Car la vengeance ne peut jamais guérir nos blessures. Au contraire, elle les alimente. Elle nous maintient dans la haine.

Compenser

Compenser, c'est rechercher une situation qui nous procure un plaisir immédiat pour combattre un état de mal-être, sans avoir à intervenir réellement sur les causes de ce mal-être.

À force d'user de stratégies inefficaces, l'état de mal-être persiste et se répète. Il peut donc être tentant d'avoir recours à la stratégie de la compensation. Nous risquons ainsi de développer une dépendance à ces activités qui permettent un oubli momentané de nos soucis. Plusieurs entreprises très lucratives mettent à notre disposition un ensemble de produits de ce genre : nourriture, alcool, drogues, pornographie, jeux et autres produits de consommation.

Outil suggéré

Faire un retour sur l'usage de stratégies non-constructives, en ce moment, dans ma vie :

- Quelles sont les stratégies que j'utilise ?
- Ai-je des stratégies différentes selon les situations ou les personnes avec qui je suis ?
- Comment puis-je me respecter davantage ?

Savoir lâcher prise

S'il y a un remède, à quoi bon le mécontentement? S'il n'y a pas de remède, à quoi bon le mécontentement?

Shantideva

Il est des moments dans la vie où aucune solution ne nous apparaît capable de nous aider à régler nos difficultés. Nous sommes envahis par des pensées accablantes, par des reproches, des remords ou des craintes. Nous sommes tournés vers le passé et l'avenir peut sembler désespéré. Cette impuissance est souvent due à notre persistance à vouloir que les situations ne soient pas telles qu'elles sont; à vouloir que les autres aient agi différemment ou agissent différemment. Nous nous épuisons ainsi à désirer que le monde soit à l'image de nos désirs.

Lâcher prise signifie être capable de reconnaître qu'on s'est trompé quelque part dans l'évaluation de la situation, ou encore, dans les moyens pour régler le problème. Pour y arriver, il faut évidemment mettre l'orgueil de côté et se donner le droit à l'erreur. Ce à quoi on lâche prise, c'est souvent d'abord à notre obstination à vouloir démontrer qu'on avait eu raison.

Nous avons vu que l'observation des événements extérieurs peut nous amener à ressentir des états de mal-être, lorsque nous les jugeons menaçants. Or, le seul fait de **se souvenir** d'événements désagréables entraîne également des émotions associées au mal-être. Ce ne sont alors clairement pas les événements extérieurs qui jouent un rôle mais bel et bien nos propres pensées.

Il en est de même de certaines pensées tournées vers l'avenir : il suffit d'imaginer qu'un événement désagréable risque de se produire pour ressentir un état de mal-être.

Outil suggéré

Prendre consciemment quelques profondes inspirations. Quels sont *mes besoins* (au lieu de quel est *mon problème*) ? Quel est mon principal besoin, en ce moment ? Que puis-je faire dès maintenant pour commencer à combler ce besoin ? Quelles seront les étapes à suivre pour y arriver ?

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Être à l'écoute

Au fur et à mesure que j'accepte davantage d'être moi-même, je me trouve plus prêt à vous permettre d'être vous-même, avec tout ce que cela implique.

Carl R. Rogers

Écouter, c'est créer un lien avec quelqu'un. C'est permettre à l'autre de se révéler. Mieux nous saurons écouter, plus nous aurons la chance de permettre à l'autre de s'exprimer pleinement, avec confiance. Être écouté est toujours une expérience plaisante et enrichissante.

Offrir ainsi notre écoute nous rapproche des autres. Une bonne écoute permet à l'autre personne de se sentir comprise, soulagée et réconfortée. Pour y arriver, nous devons faire preuve d'empathie et de compassion, c'est à dire d'être animés par le seul désir de permettre à l'autre de faire le récit de ce qui la préoccupe et l'affecte.

Or, nous ne sommes pas toujours disponibles pour écouter l'autre attentivement. Nous ressentons parfois de l'inconfort en écoutant l'autre. Nous risquons alors d'intervenir de manière à nous en protéger et nous mettons des obstacles à l'expression de l'autre, par exemple : ne pas être suffisamment attentif, ne pas regarder l'autre; couper la parole; ne pas lui laisser le temps de s'exprimer entièrement; intervenir en parlant de nous ou en changeant de sujet; faire la morale; juger; critiquer; chercher un coupable; blâmer; ridiculiser; vouloir régler les problèmes à la place de l'autre; plaindre; chercher à imposer nos propres solutions…

Souvent, pour nous permettre de dépasser notre propre inconfort face à ce que l'autre exprime, il est utile de se rappeler que nous ne sommes pas responsables de l'autre, de ses difficultés, de ses façons de s'en sortir.

Savoir écouter

- J'observe ce qui contribue (ou non) au bien-être de l'autre, sans l'interrompre.
- Je suis sensible à ce que l'autre ressent, à ses émotions et je le lui démontre.
- Je laisse l'autre exprimer ses besoins et formuler ses propres solutions.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Me protéger efficacement

Souvent je vous ai entendu parler de celui qui commet une mauvaise action comme s'il n'était pas l'un des vôtres, mais un étranger parmi vous et un intrus dans votre monde. Mais je vous le dit, de même que le saint et le juste ne peuvent s'élever au-dessus de ce qu'il y a de plus élevé en chacun de vous, ainsi le mauvais et le faible ne peuvent tomber au dessous de ce qu'il y a également de plus bas en vous.

Khalil Gibran

Dans les situations où l'autre personne ressent de la colère à notre endroit et que cette colère est exprimée sous forme de violence, il peut être très difficile de ne pas être contaminé par la violence de l'autre. Nous risquons d'être blessé, de ressentir de la peur et de chercher à satisfaire l'autre au point de ne plus tenir compte de nos propres besoins. Nous risquons également de réagir à notre tour par la violence, ce qui risque d'enclencher dans une escalade de cris, d'injures et de coups.

Lorsqu'on se retrouve dans une relation dans laquelle la violence est installée comme moyen habituel de réaction aux conflits, arrêter le cycle de la violence exige qu'au moins une des deux personnes modifie sa façon de faire. Il faut donc être en mesure de signifier clairement à l'autre personne nos propres limites. Évidemment, pour être crédible, encore faut-il ne plus user nous-mêmes de violence. Encore faut-il également se sentir en sécurité. Si j'ai peur de l'autre au point où je ne crois plus pouvoir exprimer mes limites sans danger, il est temps d'aller chercher de l'aide, de manière à retrouver ma capacité à assurer ma sécurité.

Par ailleurs, lorsque nous avons été blessés par la violence de quelqu'un, nous pouvons la lui *rendre* sans faire pour autant usage de violence. Il suffit souvent d'exprimer à l'autre le mal-être que nous avons ressenti pour être soulagé et se sentir à nouveau en confiance. Ce n'est évidemment pas toujours possible. Dans ce cas, se confier à quelqu'un d'autre peut également nous aider.

Outil suggéré

Suis-je victime de violence dans mes relations avec les autres ? Par quels moyens puis-je me protéger ? Comment puis-je soigner mes blessures ?

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Parler au JE

Si avec la meilleure intention du monde nous disons des choses blessantes à quelqu'un et que cela ne lui fait aucun bien, notre manière trop violente ou trop directe n'aura pas atteint son but.

Tenzin Gvatso

S'exprimer, c'est créer un lien avec quelqu'un; c'est se révéler. Or, il arrive qu'en nous exprimant, nous ne présentions qu'une image incomplète de ce que nous sommes. Les liens que nous créons sont alors superficiels, distants et insatisfaisants.

Très souvent, c'est la peur de nous montrer vulnérables, la peur d'être jugés et d'être blessés qui mettent un frein à notre capacité d'expression. Afin d'éviter d'être blessés, nous nous isolons des autres. Nous ne laissons voir de nous que ce qui nous semble inattaquable, invulnérable. Ce faisant, nous laissons dans l'ombre plusieurs de nos qualités. Nous cachons notre sensibilité, nos peines, nos soucis, nos inquiétudes, notre tendresse, nos remords et même notre joie, notre reconnaissance et notre enthousiasme. Bref, beaucoup de ce qui peut nous rendre sympathique aux yeux des autres et qui peut susciter leur bienveillance et leur compassion.

À défaut de pouvoir susciter chez les autres ces qualités, nous ne créons avec eux que des liens fragiles. Avoir peur de nous montrer vulnérables, d'être mal vus, avoir honte de nos sentiments ou de nos besoins, nous taire, exiger, ou encore chercher à nous montrer meilleurs que les autres sont autant d'obstacles à la communication, à l'intimité et à l'harmonie.

Parler au JE

- J'observe ce qui contribue (ou non) à mon bien-être.
- J'identifie ce que je ressens, mes émotions. Je demeure en contact avec ce que je ressens et je l'exprime clairement.
- J'identifie mon besoin.
- J'exprime mes sentiments et mes besoins et je formule (s'il y a lieu) une demande précise, sans exigence.

Gérer un conflit

Les êtres humains ne sont pas nos ennemis. Nos ennemis, ce sont la violence, l'ignorance et l'injustice présentes en nous et chez l'autre.

Thich Nhat Hanh

Trop souvent, lorsque l'un de nous exprime du mécontentement, l'autre se sent attaqué et riposte. Il risque de s'en suivre alors une escalade qui, au bout du compte, laissera une des deux personnes frustrée ou mécontente, souvent même les deux. Le lien de confiance risque d'en être affecté. Nous agissons comme si les conflits ne pouvaient se régler que par la victoire de l'un et la défaite de l'autre. Les conflits se vivent alors comme des attaques dans lesquelles les droits et les sentiments de l'autre ne sont pas respectés. L'objet de la discussion devient le contrôle de l'autre; les arguments sont empreints d'arrogance et d'hostilité.

Bien gérer un conflit suppose que les deux personnes puissent s'affirmer sans chercher à blesser l'autre, ni sur le plan émotif, ni sur le plan physique. Il s'agit donc d'être à la fois conscient de ce que nous disons et surtout, de la manière dont nous le disons. Cela suppose également de ne pas chercher à **gagner** mais plutôt à **s'affirmer** et, éventuellement, à **s'entendre**. Nous pouvons donc négocier une solution convenable aux deux parties.

Outil suggéré

Procéder par étapes : d'abord on nomme ce qui a occasionné la frustration, puis on demande l'aide de l'autre. On procède ensuite ensemble à une recherche de solutions (à cette étape-ci, toutes les solutions peuvent être proposées). Puis, une fois qu'on a trouvé plusieurs possibilités de solution, on identifie la solution qui semble rallier tout le monde.

Cette méthode pourra être reprise aussi souvent que nécessaire.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Tableau IV

Stratégies d'action

Évitement/ passivité	Stratégies constructives	Agression
Faire comme si le problème n'existait pas.	Faire face au problème.	Blâmer, accuser.
Se sentir responsables des autres, de leur bien-être et de leurs actes.	Être à la fois attentifs à nos émotions et à celles des autres.	Nous sentir régulièrement trahis, trompés, attaqués, injustement traités.
Refouler ou réprimer la colère. Ne pas l'exprimer directement.	Prendre le temps de réfléchir avant de trouver une solution.	Être impulsif.
Se *sacrifier* au profit des attentes et des désirs des autres.	Exprimer nos difficultés.	Chercher à obtenir ce qu'on veut par la force.
Difficulté à mettre des limites.	Mettre des limites, dans le respect des droits de chacun.	Imposer nos désirs, nos idées.
Lors d'un conflit, chercher uniquement à apaiser l'autre.	Lors d'un conflit, rechercher une solution acceptable pour les deux parties.	Lors d'un conflit, chercher à *gagner*.
Suite à un conflit : sentiment d'échec, de fatigue, de découragement, de honte.	Suite à un conflit : satisfaction et fierté.	Suite à un conflit : sentiment de victoire pouvant être suivi de remords, de regrets, de honte, de culpabilité.
Manque de confiance; ressentiment.	Accroissement de la confiance.	Méfiance

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Réévaluation

L'efficacité première de la non-violence, c'est de donner un sens à l'action humaine.

Jean-Marie Muller

Revenons quelques instants sur le processus de la frustration : 1) nous observons les événements; 2) nous ressentons des émotions; 3) lorsqu'il s'agit d'émotions associées au mal-être, nous choisissons une stratégie d'action; 4) nous mettons en application cette stratégie. L'étape suivante est de réévaluer la situation; de mesurer l'impact de notre action sur notre bien-être.

Prenons un exemple. Disons que nous sommes en auto et qu'une autre voiture se dirige soudainement dans notre direction (observation). Nous ressentons immédiatement de la peur (émotion). Nous évaluons très rapidement les possibilités (choix d'une stratégie d'action). Nous donnons un coup de volant pour éviter la collision (action). La voiture nous évite (réévaluation). Nous ressentons alors un soulagement (émotion).

L'étape de la réévaluation est donc celle où nous observons l'impact de notre action. C'est, en quelque sorte, l'évaluation des conséquences de nos paroles ou de nos gestes. Il est évident qu'à défaut de bien évaluer les conséquences, nous risquons de nous tromper sur la situation, de croire que la stratégie a été efficace et, donc, de l'utiliser à nouveau dans le futur. C'est ce que nous risquons de faire, parfois, en ne prenant pas la pleine mesure des conséquences de nos actions.

Par exemple, si, après avoir usé de violence, pour minimiser l'impact de notre geste (et tenter d'éviter de ressentir de la honte ou de la culpabilité) nous nous disons que *ce n'est pas si grave*, nous nous empêchons de mesurer pleinement les conséquences de notre action. Une de ces conséquences pourrait très bien être, par exemple, une rupture. Celle-ci pourrait également survenir longtemps après l'événement. En fait, il est souvent impossible de mesurer entièrement les résultats de nos actions. En particulier, à long terme et sur les autres. C'est pourquoi il est préférable de choisir nos stratégies d'action en fonction de nos valeurs, plutôt qu'en fonction de nos désirs immédiats.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Prendre soin de moi

Les aspects des choses qui sont les plus importants pour nous sont cachés en raison de leur simplicité et de leur familiarité.

Ludwig Wittgenstein

Voici quelques suggestions de moyens qui peuvent nous aider à améliorer ou à maintenir un état de bien-être :

- Prendre conscience de ma valeur et de celle des autres. Féliciter nos bons coups et nos efforts.
- Faire des choses que j'aime, qui m'apportent une satisfaction et dont je serai fier.
- M'observer, m'accueillir comme je suis, y compris lorsque je souffre.
- Aborder mes difficultés comme des défis, me donner les moyens d'y répondre efficacement. M'encourager et me féliciter. Me donner le temps qu'il faut pour y arriver.
- Reconnaître et accepter mes limites. Accepter que soit reportée à plus tard la réalisation d'un désir.
- Profiter du temps présent. Ne pas m'enfermer dans des ruminations (passé) et dans des inquiétudes (avenir).
- Pratiquer des activités créatives ou contemplatives : activité physique, marche, lecture, observation de la nature, relaxation, méditation, bricolage, musique, peinture, danse, théâtre, écriture…
- Parler des mes difficultés, de mes soucis; demander de l'aide; m'ouvrir aux autres.
- Accueillir les autres avec bienveillance, sans les juger. Accepter leurs limites.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

- Dédramatiser les situations en faisant preuve d'humour; en ne me prenant pas trop au sérieux.

- Combattre l'injustice et la violence sans faire preuve moi-même d'injustice ni de violence.

- Distinguer l'amour du sentiment d'attachement et de la possessivité.

- Me réjouir du bonheur des autres.

Outil suggéré

Voici des éléments qui pourraient servir de guide pour un moment de relaxation :

- S'étendre sur le dos, les yeux fermés, les bras au sol, le long du corps.

- Respirer profondément, à une dizaine de reprises, en se concentrant uniquement sur la respiration et en se parlant intérieurement : « J'inspire. J'expire.».

- Prendre conscience de mon état physique (sensations); de mon état psychologique (émotions).

- Pendant cette relaxation, je peux continuer à me parler calmement, par exemple : « Je prends soin de ma colère (ou de ma peine, de ma peur, etc.) en revenant en moi-même. ».

©Via l'anse. Reproduction autorisée

Conclusion

Il n'est pas de grande tâche qui ne puisse être décomposée en petites tâches faciles.

Les difficultés que nous rencontrons retardent souvent la réalisation de nos besoins. Nous sommes parfois blessés et nos blessures, mal guéries, peuvent nous amener à nous isoler, à freiner la réalisation de nos besoins ou à consacrer nos efforts à des moyens inappropriés. Ces blessures peuvent nous amener à nous priver de certaines de nos qualités : la bienveillance, la joie de vivre, la capacité de nous adapter à toutes sortes de situations. Pour quitter la souffrance, nous avons pourtant besoin de l'ensemble de nos qualités. Nous avons également besoin de reconnaître ces qualités chez les autres.

Ce coffre d'outils n'a pas la prétention d'apporter des recettes miracle, ni de faire le tour de toutes les difficultés. Un outil, comme vous le savez, ne porte pas en lui-même le plan de la construction que nous voulons faire. Ce sont nos choix, notre expérience et nos efforts qui devront être mis à contribution pour y arriver. Par ailleurs, il ne suffit pas de lire le mode d'emploi pour bien manier un outil. Il faut, bien-sûr, pratiquer et, parfois, demander l'aide des personnes qui semblent faire bon usage des outils dont nous apprenons à nous servir.

©Via l'anse. Reproduction autorisée

©Via l’anse. Reproduction autorisée